

**«TARIFA PLANA INTERNET»... CON LIMITACIONES: CUMPLE LOS  
DEBERES DE INFORMACIÓN LA COMPAÑÍA QUE INDICA TALES  
LIMITACIONES EN LAS CONDICIONES GENERALES FACILITADAS AL  
CONSUMIDOR EN ANEXOS AL CONTRATO  
(SENTENCIA DE LA AUDIENCIA NACIONAL, SALA DE LO CONT.-ADM.,  
SECCIÓN 8<sup>a</sup>, DE 24 NOVIEMBRE 2014)**

*Encarna Cordero*  
Catedrática de Derecho Civil  
Investigadora del CESCO  
Universidad de Castilla-La Mancha

*Fecha de publicación: 14 de mayo de 2015*

La locución «tarifa plana» tiene el indudable efecto de provocar un desinterés del consumidor en investigar cuál sería la tarifa aplicable al servicio que entiende comprendido en el “forfait” pactado con la compañía. Como sucede con otras expresiones comerciales de este tipo, es mucho más llamativo para el consumidor el “todo incluido” o la “tarifa plana” que el asterisco que, acaso, acompañe a estos mensajes publicitarios tan atractivos para el consumidor. O a veces ni siquiera eso, porque no hay asterisco sino –como sucedía en el caso que seguidamente comentamos– una condiciones económicas que se facilitan al cliente en un anexo al contrato y que son accesibles actualizadas en su página web, o en el teléfono de atención telefónica.

La SAN, Sala de lo Cont.-adm., Sección 8<sup>a</sup>, de 24 noviembre 2014<sup>1</sup>, ha venido a considerar correcta la conducta de la empresa (Telefónica Móviles España, SAU) que informa sobre las condiciones limitativas de la tarifa plana incorporándolas como anexo al contrato que es facilitado al consumidor. El consumidor tenía contratado el servicio de telefonía móvil en la modalidad “contrato internet individual”, asociado a la promoción “Tarifa Plana Internet Plus”, por el que pagaba 39€, pero es condenado a pagar la cantidad de 9808€ (unos 8417€ inicialmente) por el uso de la conexión a Internet en 2009 durante un viaje a Serbia, conexión que él suponía contratada con tarifa plana. El consumidor alegó que “*no fue debidamente informado de que el acceso desde un tercer país tenía un alto coste, estando convencido de que tenía contratada una tarifa plana, por lo que no necesitaba solicitar ningún tipo de desconexión... que no es*

---

<sup>1</sup> LA LEY 163204/2014



*obligación del consumidor informarse por su cuenta y la información suministrada no era suficiente para evitar incurrir en ese gasto absolutamente desproporcionado para una persona que vive de su pensión de incapacidad permanente absoluta”.*

Estos razonamientos no convencen a la Sala. Confirmando la resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), que acordó mantener los cargos facturados, la Audiencia Nacional considera que “*el recurrente disponía de las condiciones generales por las que se regía el contrato suscrito, por lo estaba en condiciones de conocer los términos del servicio contratado y, concretamente, que la tarifa plana no cubría las conexiones a Internet realizadas desde terceros países... en la cláusula referida a ‘precios’ se dice que se aplicarán los precios vigentes para cada modalidad contratada y que las condiciones económicas se facilitan al cliente en un anexo del contrato y están disponibles, perfectamente actualizadas para su consulta en la página web movistar.es y se podrán consultar a través del número de atención telefónica 1004, pudiendo el cliente solicitar y recibir gratuitamente en cualquier momento la información del precio solicitado por escrito... consta la página de información sobre las tarifas de conexión desde un ordenador... al pie de la información se hace constar la leyenda ‘(...) Precios en territorio nacional’... “en la página web se incluyen recomendaciones para los clientes que vayan a viajar al extranjero y quieran seguir utilizando su terminal, que en la información de cada tarifa disponible en la web se informa del ámbito nacional en la misma y existe un enlace para ampliar información sobre las condiciones del servicio que remite a las condiciones del Servicio Internet Móvil, donde se informa de que dichas condiciones sólo son válidas en territorio nacional, añadiendo que la línea de datos se comercializa a través de un módem USB para conexión a datos en movilidad que trae consigo un software que informa al usuario sobre la red que está siendo usada y en algunos casos sobre la posibilidad de configurar alertas de consumo...”*”. Tras todas estas apreciaciones, la Sala concluye que “*hemos de entender que el recurrente disponía de la información precisa, estando en condiciones de conocer que la tarifa plana contratada sólo era aplicable a las conexiones en territorio nacional, y pudo informarse de las tarifas aplicables a las conexiones desde Serbia. Sin que pueda imputarse a la compañía telefónica incumplimiento del deber de información ni, desde luego, la ocultación de datos o información sobre elementos sustanciales del contrato”*”.

La decisión es correcta: el contenido de los contratos celebrados por los consumidores no está limitado a aquellos aspectos del contrato que sirvan de reclamo publicitario, o a los que le resulten más atractivos, sino a todos sobre los que haya prestado consentimiento contractual. Bastará que antes de consentir haya recibido cumplida información, en la forma legalmente exigida, para que quede vinculado por el contrato,



sin que pueda pretender quedar exonerado de sus obligaciones contractuales o anular el contrato celebrado por el hecho de no haber “reparado” en los aspectos gravosos del contrato sobre los que fue debidamente informado antes de contratar. En un Ordenamiento respetuoso con la libertad de contratación, ningún contratante puede quedar liberado de las responsabilidades que libremente asumió, aunque lo hiciera de un modo irreflexivo sobre las consecuencias de sus actos. Sólo el error excusable justificaría esta liberación, pero es inexcusable el error padecido por el consumidor que no leyó ni valoró las consecuencias de la información suficiente con que contaba en el momento de contratar.